FAQ Monzoon DSL

Conditions / questions générales

Monzoon DSL, est-ce la même chose que l'ADSL ?

Oui et non – en Suisse, différentes technologies DSL sont disponibles : ADSL, VDSL ou SDSL. C'est pourquoi nous avons simplement intitulé notre offre « Monzoon DSL ».

Pourquoi n'y a-t-il pas chez Monzoon de contrats pour la clientèle privée ou commerciale ?

Nous considérons que cette distinction est arbitraire et que souvent, elle ne correspond pas à vos types d'utilisation. Cherchez donc simplement une offre qui vous convient sur le plan de la vitesse et du prix...

Quelle est la vitesse d'acheminement jusque chez moi ?

La vitesse effective utile dépend de différentes contraintes techniques, par exemple de la distance jusqu'à la prochaine centrale Swisscom, de la qualité et de l'âge des câbles et de la qualité de l'installation de l'immeuble. La vitesse que vous commandez sera configurée, mais il n'est pas exclu, si votre maison est située dans un lieu reculé, que vous ne disposiez que d'une vitesse utile de 600/100 Kbits/s même si vous commandez 5000/500 Kbits/s.

Y a-t-il des restrictions de volume dans les téléchargements montants et descendants ?

Non ... Le volume des données téléchargées n'est limité ni dans le sens descendant (données téléchargées de l'Internet sur le PC), ni dans le sens montant (données téléchargées depuis le PC vers l'Internet).

Est-ce que je dois avoir un raccordement téléphonique Swisscom ?

Non, si vous ne désirez pas de raccordement Swisscom, vous n'avez pas besoin d'en commander un. Votre appartement doit assurément disposer d'un câble de raccordement téléphonique, bien qu'il ne soit pas nécessaire qu'un contrat d'abonnement au téléphone soit actif.
Voir le mot « Naked DSL » pour de plus amples renseignements.

Que recouvre l'option « Wireless Hotspot » ?

Depuis de nombreuses années, Monzoon exploite des hotspots sans fil, c'est-à-dire des sites équipés du «Public WLAN», qui permettent d'établir des connexions sans fil à l'Internet.
Sur plus de 600 sites (aéroport et Foire de Zurich, tous les restaurants McDonald's, de nombreuses auberges de jeunesse, des sites au centre des villes de Zurich, Bâle, Genève, Winterthour, etc.), il est possible de se connecter au moyen de smartphones et d'ordinateurs portables équipés WLAN. Avec le login et le mot de passe de votre accès DSL, vous pouvez en même temps utiliser une connexion sans limites de temps ni de volume sur ces hotspots – ce qui n'affecte naturellement en rien à votre connexion DSL.

Pourquoi n'y a-t-il pas de boîte-aux-lettres électronique chez Monzoon ?

Pratiquement tous nos clients disposent déjà de leur propre adresse e-mail. Une adresse e-mail liée à un accès Internet n'est d'ailleurs plus recommandée aujourd'hui. C'est pourquoi nous recommandons l'utilisation d'une boîte-aux-lettres libre et gratuite, comme en offre par exemple www.gmx.ch. Ainsi l'adresse e-mail que vous avez choisie restera valable même si vous changez de fournisseur d'accès Internet.

Questions techniques

Comment configurer mon routeur/modem DSL ?

Si vous avez acheté l'appareil chez nous, il sera préconfiguré quand vous le recevrez, avec déjà vos données d'accès.
Si vous utilisez un appareil préexistant, veuillez le configurer en suivant le mode d'emploi, avec les données d'accès que nous vous enverrons.

Qui installera mon raccordement Monzoon DSL ?

Si vous avez déjà un raccordement téléphonique Swisscom, vous pouvez brancher vous-même votre raccordement Monzoon DSL à l'aide de notre mode d'emploi. Si vous achetez un modem/routeur chez nous, vous recevrez l'appareil préconfiguré et prêt à être branché.

Si vous avez emménagé récemment ou ne disposez pas encore d'un raccordement dans votre appartement, votre installateur-électricien local vous aidera à activer votre raccordement d'appartement. Il s'agit d'un service payant que vous réglerez directement à l'installateur.

Veuillez transmettre à l'installateur notre notice explicative avec les informations pour l'activation.

Est-ce que je dois installer un logiciel sur mon PC ?

Non, la connexion Internet est établie par le routeur/modem DSL. En règle générale, il n'y a pas besoin d'installer un logiciel sur votre PC.

Est-ce que je dois acheter un modem ou un routeur ?

Non, si vous avez déjà un appareil qui fonctionne, vous pouvez l'utiliser. Si vous avez des doutes, posez la question par courriel : contact

Ai-je besoin d'un modem ou d'un routeur ?

Un modem ne convient généralement que pour le raccordement de votre propre PC.
Un routeur permet de connecter plusieurs PC et ordinateurs portables. Nous recommandons l'utilisation d'un routeur, car il pourra être équipé WLAN et vous pourrez ainsi également connecter facilement votre ordinateur portable ou votre smartphone à l'Internet sans fil, à portée de votre routeur.

Quelle est la fonction du filtre DSL sur les téléphones analogiques ?

Ce filtre empêche que les signaux du routeur/modem DSL ne perturbent votre téléphone analogique. Le filtre est intégré entre la prise du téléphone et votre téléphone analogique.

Quelle est la fonction du splitter DSL sur les téléphones ISDN ?

Ce splitter sépare les signaux de votre téléphone ISDN du signal du routeur/modem DSL. Il est branché dans la prise du téléphone et contient deux branchements supplémentaires pour l'ISDN et la DSL.

Est-ce que n'importe quel routeur/modem DSL fonctionne ?

En Suisse, l'ADSL, la VDSL et la SDSL sont reliées à Monzoon par une infrastructure exploitée par Swisscom Fixnet. Seuls des appareils à ces normes peuvent être exploités de manière fiable sur cette infrastructure.
En Suisse, c'est en règle générale le cas pour tous les appareils vendus par des commerçants officiels. Les appareils importés – par exemple de France – ne fonctionnent généralement pas, parce qu'ils utilisent d'autres normes.

Est-ce que je peux obtenir une adresse IP statique ?

Oui, vous pouvez obtenir chez Monzoon une adresse IP statique sans frais supplémentaires. Il suffit de cocher la case correspondante dans la commande.

Qu'est-ce qu'une adresse IP statique et en ai-je besoin ?

Si vous vous posez cette question, c'est sans doute que vous n'avez pas besoin d'une adresse IP statique :-). Les adresses IP sont toujours nécessaires pour les connexions Internet. En caractérisant de manière univoque les expéditeurs et les destinataires des données, elles permettent aux sites Web, aux systèmes de messagerie et aux utilisateurs de communiquer entre eux. C'est pourquoi les adresses IP statiques ne sont généralement nécessaires que pour les serveurs Web, les serveurs mail et autres serveurs.

Qu'est-ce que la « Naked DSL » ?

Jusqu'à présent, un contrat téléphonique était nécessaire pour un raccordement DSL, afin que la ligne soit préparée. Mais à l'ère du téléphone portable, de plus en plus de ménages renoncent à un raccordement au téléphone fixe et préfèrent téléphoner par mobile ou par l'intermédiaire d'un opérateur téléphonique IP.
Avec Monzoon DSL, vous n'avez pas besoin d'un contrat téléphonique sur le réseau fixe. Vous pouvez commander la Naked DSL et économiser chaque mois les coûts du téléphone dont vous n'avez pas besoin.
Le raccordement Naked DSL est mis à disposition comme auparavant sur le raccordement d'immeuble, et il est branché sur la prise téléphonique de votre appartement.

Questions administratives

Je déménage – comment cela fonctionne-t-il ?

Si vous avez un raccordement téléphonique Swisscom et que vous demandez le déménagement chez Swisscom (téléphone Swisscom 0800 800 800), votre raccordement Monzoon DSL sera également déménagé gratuitement.
Si un tel déménagement automatisé n'est pas possible, veuillez demandez le transfert du raccordement au moyen de notre formulaire de contact.
Le déménagement sera alors payant.

Combien coûte le support téléphonique prodigué au numéro 0900 de Monzoon ? Qu'en est-il du support par courriel ?

Les trois premières minutes de support téléphonique sont gratuites. Ensuite, chaque minute supplémentaire de l'appel coûte 1.50 SFr. Nous répondons volontiers aux questions concernant nos services, aux questions techniques simples ou aux questions concernant des déménagements ou des changements de service.
Notez bien que vous êtes vous-même responsable du bon fonctionnement de votre ordinateur et qu'à ce sujet, nous ne pouvons apporter qu'une aide limitée.
Il va de soi que nous répondons volontiers et gratuitement aux questions envoyées au moyen de notre formulaire de contact.

Des changements d'abonnement sont-ils possibles ?

Le passage à un abonnement plus coûteux est possible sans frais supplémentaires n'importe quand, pour la fin d'un mois. Le passage à un abonnement moins coûteux n'est possible qu'avec un préavis de 30 jours, pour la date de résiliation correspondante.

Quand le service Monzoon DSL est-il facturé ?

Toutes les prestations sont facturées par mois et d'avance.

Est-ce que je peux également régler ma facture par carte de crédit ?

Oui. Sur votre facture figure un lien qui vous permet de vous identifier avec votre numéro de facture, puis de payer la facture en ligne au moyen de votre carte de crédit.

Quelle est la durée minimale du contrat Monzoon DSL ?

Le contrat est conclu pour six mois au minimum.